



21世纪物业管理专业本科系列教材

物业管理国际质量标准

Wuye Guanli
Guoji Zhiliangbiaozhun

● 主 编 王佑辉

· 华中科技大学出版社 ·

<http://press.hust.edu.cn>

21世纪物业管理专业本科系列教材

物业管理国际质量标准

● 主 编 王佑辉

● 副主编 胡 彦 余 峰

· 华中科技大学出版社 ·

图书在版编目(CIP)数据

物业管理国际质量标准/王佑辉 主编
武汉:华中科技大学出版社,2004年9月
ISBN 7-5609-3149-9

I. 物…

II. 王…

III. 物业管理-质量标准:国际标准-高等学校-教材

IV. F293.3

物业管理国际质量标准

王佑辉 主编

责任编辑:包以健

封面设计:刘 卉

责任校对:章 红

责任监印:张正林

出版发行:华中科技大学出版社

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

印 刷:湖北恒吉印务有限公司

开本:787×960 1/16

印张:22.5

字数:401 000

版次:2004年9月第1版

印次:2004年9月第1次印刷

定价:30.00元

ISBN 7-5609-3149-9/F·254

(本书若有印装质量问题,请向出版社发行部调换)

21世纪物业管理专业本科系列教材

编委会

顾 问: 曹 阳

主 任: 邓宏乾

副主任: 张贯一 高炳华

编 委: (以姓氏笔画为序)

王华莹 王佑辉 邓红平

邓宏乾 张贯一 高炳华

戴 璐 徐晓音

内 容 提 要

本书依照 2000 年版 ISO 9000 族标准内容编写,系统介绍了物业管理的国际质量标准。本书能指导贯彻国际质量标准的物业管理企业建立、实施、运行、维护和评审质量管理体系工作,物业管理企业参照执行,可以有效地提高质量管理水平,增强竞争和生存能力,提升企业的经济效益和员工素质。

本书除用作物业管理专业教材外,也是已经建立或正准备建立质量管理体系的物业管理企业不可缺少的工作用书,其他行业的企业和对国际质量标准知识感兴趣的读者也可以发现本书的阅读价值。



物业管理最早起源于 19 世纪 60 年代的英国,经历了 100 多年的发展,已经成为一个特定的行业。物业管理在我国尚属新兴行业,是随住房制度改革的不不断深化而逐步培育起来的。在短短的 20 多年时间内,我国已初步形成了一个巨大的物业管理市场,目前,全国有物业管理企业 10 多万家,从业人员 200 多万人。特别是 2003 年《物业管理条例》的实施,是中国物业管理发展史上的重要里程碑,对物业管理的健康发展将起到积极的作用。

物业管理是一种与房地产综合开发现代化生产方式相配套的综合性管理,是与市场经济相适应的社会化、专业化、市场化的管理。其目的是使物业不断保值增值,为物业所有者创造并保持整洁、文明、安全、舒适的生活和环境,提高城市的现代文明程度,它必然要求物业管理向信息化、现代化、集约化的方向发展。因此,增强物业管理的创业能力和提高物业管理的竞争能力是现实的迫切需要。

物业管理属劳动密集型产业,能吸纳大量的劳动力就业。人才是关系物业管理行业未来发展的关键,但是,目前我国物业管理从业人员素质普遍不高,物业管理虽名为“朝阳”行业,实为“夕阳”所为,这严重地制约了物业管理的发展。因此,造就一支懂经营、会管理、通技术、精业务的行业管理者队伍,提高从业人员的素质已刻不容缓。为此,华中师范大学经济学院经全国高等教育自学考试办公室批准,率先在全国开始物业管理(独立本科段)的自学考试,希望能为物业管理人才的培养尽微薄之力。为了配合物业管理(独立本科段)专业的开考,我们组织经验丰富的专业教师编写了这套物业管理专业系列教材。

“21 世纪物业管理专业本科系列教材”共分为八册,即《金融理论与实务》、《房地产财务管理》、《房地产金融》、《物业服务与管理》、《物业环境管理》、《物业管理计算机化》、《房地产市场营销》、《物业管理国际质量标准》。本套教材旨在为每一位自学者铺就成才之路,促进学习者创新能力和实践能力的培养。本套教材可供物业管理从业人员阅读,也可作为物业管理企业岗位培训教材以及大专院校相关专业教学用教材。

华中师范大学经济学院 1985 年在全国首家开设房地产经营管理专业,至今已形成了一定的优势与特色,在华中地区乃至全国房地产业界有一定的影响。本套丛书的编写和出版得到了华中科技大学出版社的全力支持,在此深表谢意。

21 世纪物业管理专业本科系列教材编写组
2004 年 4 月于武昌

目

录

第一章 ISO 9000 族标准概况	(1)
第一节 ISO 9000 族标准的产生与发展	(2)
一、标准	(2)
二、标准化	(4)
三、质量认证	(5)
第二节 国际标准化组织 ISO 与国际质量标准 ISO 9000	(8)
一、国际标准化组织	(8)
二、ISO 9000 族标准	(10)
第三节 推行 ISO 9000 族标准的现状与趋势	(20)
一、各国采用 ISO 9000 族标准的情况	(20)
二、我国采用 ISO 9000 族标准的情况	(21)
复习思考题	(22)
第二章 ISO 9000 族标准在物业管理行业的实施	(23)
第一节 物业管理行业实施 ISO 9000 族标准的意义与特征	(24)
一、物业管理行业的发展现状	(24)
二、物业管理的定义及特点	(25)
三、物业管理服务也是产品	(27)
第二节 物业管理企业实施 ISO 9000 族标准的做法	(38)
一、物业管理企业导入 ISO 9000 族标准质量体系的作业规程	(38)
二、物业管理企业导入 ISO 9000 族标准质量体系的实施要点	(44)
复习思考题	(47)
第三章 质量管理体系的术语和基础	(49)
第一节 质量管理的术语	(50)
一、有关质量的术语(共 5 个)	(50)
二、有关管理的术语(共 15 个)	(51)
三、有关组织的术语(共 7 个)	(53)
四、有关过程和产品的术语(共 5 个)	(54)
五、有关特性的术语(共 4 个)	(55)
六、有关合格(符合)的术语(共 13 个)	(56)
七、有关文件的术语(共 6 个)	(58)

八、有关检查的术语(共 7 个)·····	(59)
九、有关审核的术语(共 12 个)·····	(60)
十、有关测量过程质量保证的术语(共 6 个)·····	(62)
第二节 8 项质量管理原则·····	(62)
一、以顾客为关注焦点·····	(63)
二、领导作用·····	(66)
三、全员参与·····	(69)
四、过程方法·····	(71)
五、管理的系统方法·····	(72)
六、持续改进·····	(72)
七、基于事实的决策方法·····	(73)
八、与供方互利的关系·····	(73)
第三节 质量管理体系的基础·····	(74)
一、质量管理体系的理论说明·····	(74)
二、质量管理体系要求与产品要求·····	(75)
三、质量管理体系的方法·····	(76)
四、过程方法·····	(76)
五、质量方针和质量目标·····	(78)
六、最高管理者在质量管理体系中的作用·····	(78)
七、文件·····	(79)
八、质量管理体系的评价·····	(81)
九、持续改进·····	(82)
十、统计技术的作用·····	(83)
十一、质量管理体系和其他管理体系的关注点·····	(84)
十二、质量管理体系与组织优秀模式之间的关系·····	(85)
复习思考题·····	(86)
第四章 物业管理企业质量体系的建立与运行·····	(88)
第一节 质量管理体系·····	(88)
一、质量体系的含义·····	(88)
二、建立质量体系的作用·····	(90)
三、质量体系中规定的主要活动·····	(91)
第二节 质量体系的建立、实施和改进·····	(92)
一、调查诊断,调整资源·····	(93)
二、培训起步,系统策划·····	(94)
三、编写文件,发放运行·····	(96)

四、审核评审,纠偏完善	(98)
五、整顿改进,正式审核	(99)
六、总结提高,持续改进	(99)
第三节 物业管理企业质量管理体系的建立	(100)
一、贯彻 ISO 9000 族标准对物业管理企业生存和发展的意义	(100)
二、物业管理企业贯彻标准的指导思想和途径	(101)
三、物业管理企业贯彻 ISO 9000 族标准应具备的先决条件	(103)
四、物业管理企业贯彻 ISO 9000 族标准,建立质量管理体系的程序	(103)
复习思考题	(110)
第五章 物业管理质量体系文件的编写	(112)
一、质量体系文件的含义与特点	(113)
二、质量体系文件的作用和意义	(113)
三、质量管理体系文件	(115)
四、质量体系文件的结构	(121)
五、编写质量体系文件的基本要求	(123)
六、质量体系文件的编写方法及应该注意的事项	(124)
复习思考题	(127)
第六章 质量手册的编写	(129)
第一节 质量手册	(129)
一、质量手册的含义及应用	(129)
二、质量手册编写概述	(130)
三、质量手册的审查	(146)
四、质量手册的管理	(147)
第二节 物业管理企业质量手册的编写	(148)
一、封面	(148)
二、批准页	(149)
三、质量手册说明(适用范围)	(149)
四、质量手册目录	(149)
五、修订页	(150)
六、发放控制页	(150)
七、定义部分(即术语)	(150)
八、组织概况	(150)
九、组织的质量方针和质量目标	(150)
十、质量体系要素描述	(150)
十一、质量手册阅读指南	(151)

十二、支持性文件附录	(151)
复习思考题	(161)
第七章 程序文件的编写	(163)
第一节 程序文件概述	(163)
一、程序文件的含义	(163)
二、程序文件格式及基本内容	(166)
第二节 程序文件的结构及内容	(167)
一、程序文件的结构设计及编写方法	(167)
二、常用程序文件的内容要点	(168)
第三节 程序文件的审查与批准	(179)
一、程序文件的审查	(179)
二、程序文件的批准	(181)
复习思考题	(183)
第八章 作业指导书和其他质量管理体系文件	(186)
第一节 质量计划的编制	(186)
一、什么是质量计划	(186)
二、质量计划与质量体系的关系	(187)
三、质量计划的编制方法	(187)
第二节 作业指导书	(188)
一、概述	(188)
二、作业指导书的内容	(189)
三、作业指导书的编写管理要求	(190)
第三节 质量记录	(191)
一、质量记录的含义	(191)
二、质量记录的特点	(192)
三、ISO 9001:2000 标准要求的质量记录	(193)
四、编制质量记录的要求	(193)
五、质量记录的管理	(194)
复习思考题	(211)
第九章 物业管理企业业绩改进指南	(215)
第一节 ISO 9004:2000 标准概述	(216)
一、ISO 9004:2000 标准	(216)
二、物业管理企业实施 ISO 9004:2000 标准的好处	(216)
三、ISO 9004:2000 标准鼓励采用过程方法实施质量管理	(217)
四、ISO 9004:2000 标准的适用范围	(218)

第二节 ISO 9004:2000 标准的主要内容介绍	(218)
一、文件的总要求	(218)
二、应用质量管理 8 项基本原则	(219)
三、管理职责	(219)
四、资源管理	(223)
五、产品实现	(225)
六、测量、分析和改进	(228)
复习思考题	(236)
第十章 质量管理体系审核	(237)
第一节 内部质量体系审核	(238)
一、质量体系审核的含义	(238)
二、质量体系审核的目的	(240)
三、审核的基本原则	(240)
四、质量体系审核的依据、内容和范围	(241)
五、内部质量管理体系审核的组织管理	(242)
六、质量体系审核的步骤	(243)
第二节 内部质量体系审核的建立与管理	(251)
一、内部质量体系审核的建立	(251)
二、内部质量体系审核计划的准备	(252)
三、审核方案的管理	(253)
第三节 质量管理体系审核员的资格	(255)
一、成为审核员的步骤	(255)
二、审核员所需的最低教育水平、培训要求、工作和审核经历	(256)
三、审核员的个人素质要求	(257)
四、审核员的能力要求	(257)
五、审核组组长的资格要求	(259)
六、双重资格的要求	(259)
七、审核员的评价过程	(259)
八、持续的专业发展	(260)
九、审核组的组建	(260)
十、语言能力的要求	(260)
复习思考题	(260)
附录一 ISO 9000:2000 质量管理体系——基础和术语	(262)
附录二 ISO 9001:2000 质量管理体系——要求	(279)

附录三 ISO 9004:2000 质量管理体系——业绩改进指南	(291)
模拟试题(一)	(337)
模拟试题(二)	(341)
参考文献	(346)

第一章

ISO 9000 族标准概况

本章学习要点

本章介绍了 ISO 9000 族标准的产生和发展,要求掌握标准、标准化、认证的基本含义,了解我国标准的划分、国际标准的划分,以及标准化的程序。

国际标准化组织 ISO 是负责除电工、电子领域之外的所有其他领域的标准化活动的组织,它的宗旨是“在世界范围内,促进标准化及其相关活动的发展,以便于商品和服务的国际交换,在智力、科学、技术和经济领域开展合作”。

ISO 9000 族标准是国际标准化组织颁布的在全世界范围内通用的关于质量管理方面的系列标准,目前已被 80 多个国家等同采用或等效采用。该标准主要是为了促进国际贸易而发布的,是买卖双方对质量的一种认可,是建立贸易活动中相互信任的基石。

“ISO 9000”不是指一个标准,而是一族标准的统称。“ISO 9000 族标准是由 ISO/TC176 制订的所有国际标准。”其中,TC176 是指 ISO 中的第 176 个技术委员会,其全称是“质量保证技术委员会”,1987 年后更名为“质量管理和质量保证技术委员会”。TC176 专门负责制订质量管理和质量保证技术的标准。

ISO 9000 族标准诞生以来,已经过 3 次更改。即 1987 年版,1994 年版、2000 年版。

第一节 ISO 9000 族标准的产生与发展

一、标准

1. 标准的含义

标准是对重复性事物和概念所作的统一规定,它以科学、技术和实践经验的综合成果为基础,经有关方面协商一致,由主管机关批准,以特定形式发布,作为共同遵守的准则和依据。

2. 标准的分类

(1) 按照标准化法规定,根据标准的使用范围,我国标准分为 4 级标准:国家标准、行业标准、地方标准和企业标准

① 国家标准。

国家标准是指对一个国家的经济技术发展有重大意义,需要在全国范围内统一技术要求所制订的标准。国家标准在全国范围内适用,其他各级标准不得与之相抵触。国家标准是四级标准体系中的主体。

② 行业标准。

行业标准是指对没有国家标准,但需要在全国某个行业范围内统一的技术要求所制订的标准。行业标准是对国家标准的补充,是专业性、技术性较强的标准。行业标准不得与国家标准相抵触,国家标准公布实施后,相应的行业标准即行废止。

③ 地方标准。

地方标准是指对没有国家标准和行业标准,而又需要在省、自治区、直辖市范围内,统一工业产品的安全、卫生要求所制订的标准。地方标准仅在本行政区域范围内适用,并且不得与国家标准和行业标准相抵触。国家标准、行业标准公布实施后,相应的地方标准即行废止。

④ 企业标准。

企业标准是指企业自己制订的产品标准,以及需要在企业内协调、统一的技术要求、管理工作要求所制订的标准。企业标准是企业组织生产、经营活动的依据。

(2) 根据标准是否需要强制执行,标准可分为强制性标准和推荐性标准

①强制性标准。

强制性标准是国家通过法律的形式,明确要求必须执行的一些标准。

有些标准所规定的技术内容和要求,不允许以任何理由或方式违反与变更。有这样特点的标准就是强制性标准。根据标准的适用范围不同,强制性标准包括强制性的国家标准、行业标准和地方标准。对违反强制性标准的,国家将依法追究当事人的法律责任。不符合强制性标准的产品,禁止生产、销售和进口。

目前我国强制性标准的范围包括 8 类:

——药品标准,食品卫生标准,兽药标准;

——产品及产品生产、储运和使用中的安全、卫生标准,劳动安全、卫生标准,运输安全标准;

——工程建设的质量、安全、卫生标准及国家要控制的其他工程建设标准;

——环境保护的污染物排放标准和环境质量标准;

——重要的涉及技术衔接的通用技术术语、符号、代号(含代码);

——文件格式和制图方法;

——国家需要控制的通用的试验、检验方法标准;

——互换配合标准;

除了以上的 8 类范围以外,国家需要控制的一些重要产品的质量标准也采用强制性标准。

②推荐性标准。

推荐性标准是指国家鼓励自愿采用,具有指导作用,但不宜强制执行的标准,即标准所规定的技术内容和要求,具有普遍的指导作用,允许使用单位结合自己的实际情况,灵活地加以选用。

推荐性标准,国家鼓励企业自愿采用。

3. 国际标准

国际标准是按国际标准化组织(ISO)、国际电工委员会(IEC)所制订的标准,以及部分其他国际组织制订的标准等。

(1) 国外先进标准

国外先进标准是指国际上有影响的区域标准,比如世界主要经济发达国家制订的国家标准、其他国家某些具有世界先进水平的国家标准、国际上通行的团体标准,以及先进的企业标准。

国际标准经常采用图形标志。图形标志是指用于表达特定信息的一种标志。它的标志是用图形符号、颜色、几何形状(或边框)等元素的固定组合所形成的标志。它与其他标志的主要区别是,组成标志的主要元素的标志用图形符号。

在图形标志中,指令标志是强制人们必须做出某种行为或动作的图形标志。

(2) 采用国外先进标准

采用国外先进标准是指把国际标准和国外先进标准的内容,通过分析研究,不同程度地纳入我国的各级标准中,并贯彻实施,以取得最佳活动效果。

采用国际标准的方法有 3 种:

第一种是等同采用国际标准。它是指我国标准在技术内容上与国际标准完全相同,编写上不作或稍作编辑性修改,可用图示符号“≡”表示,其缩写字母代号为 idt 或 IDT。

第二种方法是等效采用国际标准。它是指我国标准在技术内容上基本与国际标准相同,仅有小的差异,在编写上则不完全相同于国际标准的方法,可以用图示符号“= ”表示,其缩写字母代号为 eqv 或 EQV。

第三种方法是非等效采用国际标准,它是指我国标准在技术内容的规定上,与国际标准有重大差异。可以用图示符号“≠”表示,其缩写字母代号为 neq 或 NEQ。

二、标准化

标准化是指在经济、技术、科学及管理等社会实践中,对重复性的事物和概念,通过制订、发布和实施标准,达到统一,以获得最佳秩序和社会效益的活动。

1. 标准化的程序

标准化包括以下 4 个程序。

(1) 制订标准

制订标准是指标准制订部门对需要制订标准的项目,编制计划,组织起草拟订、审批、编号、发布等一系列的活动。它是标准化工作任务之一,也是标准化活动的起点。

(2) 标准备案

标准备案是指一项标准在其发布后,负责制订标准的部门或单位,将该项标准的文本及有关材料,送标准化行政主管部门及有关行政主管部门存档以备查考的活动。有时,根据需要还要进行标准复审。标准复审是指对已经使用了一定时期的标准,由其制订部门根据科学技术的发展和经济建设的需要,对标准的技术内容和指标水平进行重新审核,以确认标准有效性的活动。

(3) 标准实施

标准实施是指有组织、有计划、有措施地贯彻执行标准的活动,是标准制订部门、使用部门或企业将标准规定的内容贯彻到生产、流通、使用等领域中去的

过程。它是标准化工作的任务之一,也是标准化工作的目的。

(4) 标准实施监督

标准实施监督是国家行政机关对标准贯彻执行情况进行督促、检查、处理的活动。它是政府标准化行政主管部门和其他有关行政主管部门领导和管理标准化活动的重要手段,也是标准化工作任务之一。其目的是促进标准的贯彻,监督标准贯彻执行的效果,考核标准的先进性和合理性,通过对标准实施的监督,随时发现标准中存在的问题,为进一步修订标准提供依据。

2. 标准化的法制建设

标准化法律有广义和狭义之分。

广义的标准化法律是指调整涉及有关标准化的社会关系和社会秩序的法律规范的总和,它包括《中华人民共和国标准化法》以及与之相配套的各项法规和规章。

狭义的标准化法律,是指 1988 年 12 月 29 日全国人大常委会颁布的《中华人民共和国标准化法》,它是我国标准化管理工作的根本法。

3. 标准化技术委员会

标准化技术委员会是制订国家标准和行业标准的一种重要组织形式,它是在一定专业领域内,从事全国性标准化工作的技术工作组织。

三、质量认证

“认证”的英文原意是出具证明文件的行动。《ISO/IEC 指南 2:1986》中对“认证”的定义是:“由可以充分信任的第三方证实某一经鉴定的产品或服务符合特定标准或规范性文件的活动。”

举例来说,对第一方(供方或卖方)生产的产品,第二方(需方或买方)无法判定其品质是否合格,而由第三方来判定。第三方既要对方负责,又要对第二方负责,不偏不倚,出具的证明要能获得双方的信任,这样的活动就叫做“认证”。也就是说,第三方的认证活动必须公开、公正、公平,才能有效。这就要求第三方必须有绝对的权力和威信,必须与第一方和第二方没有经济上的利害关系,独立于第一方和第二方之外。只有这样,第三方才能获得双方的充分信任。由国家认可的机构去担任这样的第三方,这样的机构或组织就叫做“认证机构”。

各国的认证机构主要开展如下两方面的认证业务:一是产品质量认证,另一个是质量体系认证。